

Contact et relation client au téléphone, sur site et en mode digital

Commerce et relations clients VL, VUL, VI

Public

Toutes populations
du commerce VN
VO

Prérequis

Aucun prérequis

Lieu

Toute la France

Mode d'apprentissage

Présentiel

Durée

1 jour (7h)

Objectifs :

- Maîtriser chaque étape du parcours client, du premier contact à la fidélisation
- Développer des réflexes de communication orientés "expérience client"
- Valoriser la marque et créer une relation de confiance durable

Programme :

1. Premier contact : LEAD ou visite en concession
2. Échanges d'informations en distanciel
3. Aller au-delà des attentes du client
4. Le bon de commande, moment de confiance
5. Entretenir le lien et l'impatience avant la livraison
6. Juste avant la livraison
7. Le jour de la livraison : moment réussi
8. Fidéliser le client après la livraison

Les '+' de la formation :

- **Spécialiste du VO** reconnu depuis **15 ans**, qui accompagne les plus grands noms de l'automobile
- Expérience du formateur : **vente automobile** et **gestion de centres de profit**
- Méthodologie NOVA MS qui a fait ses preuves (3500 stagiaires formés par an)
- Pédagogie dynamique et agréable, formation 100% opérationnelle
- Exercices, ateliers, Quiz et sondages pendant la formation

Contact NOVA MS

Tel : 06 15 53 07 62

Mail : info@nova-ms.fr